

# Communications unifiées : ne ratez pas votre transformation digitale





# SOMMAIRE

**P.3**

Introduction

**P.4**

Les communications unifiées :  
Qu'est-ce que c'est au juste ?

**P.7**

Travailler, partout, tout le temps

**P.12**

Devenez plus efficaces  
avec la communication unifiée

**P.16**

Quand simplicité rime avec sécurité

**P.21**

Pourquoi passer  
à la communication unifiée ?



# LE MOMENT EST VENU DE DIGITALISER VOS TÉLÉCOMMUNICATIONS

**Depuis deux ans, les communications unifiées  
n'ont cessé de développer au sein  
des entreprises, notamment en raison  
de la crise sanitaire.**

L'instauration du télétravail, le développement de nouveaux canaux de communication comme la visioconférence, le renforcement des outils de travail collaboratif numériques ont mis en évidence l'avantage de disposer d'une solution qui rassemble toutes ces innovations au même endroit.

Ce livre blanc a pour objectif de présenter de manière détaillée les communications unifiées ainsi que les possibilités et les avantages que peut apporter cette technologie révolutionnaire aux entreprises. Vous y trouverez des informations chiffrées et sourcées sur l'impact de la communication unifiée sur des éléments déterminant tels que la relation client, la productivité, et l'organisation du travail. Décryptée, démythifiée, la communication unifiée vous apparaîtra comme une évidence et un atout précieux pour vous.

***Bienvenue  
dans le monde de la  
communication unifiée !***

# LES COMMUNICATIONS UNIFIÉES : QU'EST-CE QUE C'EST AU JUSTE ?

On regroupe sous le terme de communications unifiées, **des services permettant de fédérer l'ensemble des outils de télécommunications** utilisés par les collaborateurs dans le cadre de leur travail.

## Les outils de télécommunications en temps réel



Téléphonie  
fixe



Téléphonie  
mobile



Visio-  
conférence



Messengerie  
instantanée



## Les outils de télécommunications asynchrone



Email



SMS



Message vocal

La communication unifiée permet de **centraliser tous ces types d'outils sur tous vos appareils** avec un seul et même numéro de téléphone.



***Si vous avez une  
connexion internet,  
le travail peut  
continuer !***



**Vos télécommunications, vous suivent partout,** peu importe le lieu ou l'appareil que vous utilisez.

## Une digitalisation récente et explosive des télécommunications

Si les premières solutions de communications unifiées sont apparues en 2006 aux Etats-Unis grâce à la société informatique IBM, leur émergence a été particulièrement spectaculaire ces cinq dernières années.

L'engouement pour les communications unifiées s'explique à la fois par une utilisation massive des smartphones, préférés aujourd'hui aux ordinateurs pour la navigation sur internet et aux téléphones fixes pour les appels, et un besoin de flexibilité pour les entreprises.

**La digitalisation gagne tous les aspects de la société actuelle et les professionnels veulent pouvoir prendre des décisions et exercer leur activité en dehors dès qu'ils le souhaitent, peu importe le moment ou l'endroit.**

D'autres innovations technologiques comme l'arrivée de la 4G, puis de la 5G et des connexions internet aux débits toujours plus élevés (en ADSL comme en fibre optique) ont permis l'émergence de nouveaux modes de communications et des échanges toujours plus rapides. Tous ces outils apportent de nombreuses possi-

**En 2020**

**47 milliards**

de dollars ont été investis par les entreprises du monde entier dans les communications unifiées.

soit une hausse

de **30%** 

par rapport à l'année précédente.

*Selon Cabinet d'études International Data Corporation.*



bilités transverses mais réclament aussi plus de maîtrise et de connaissance pour être utilisés efficacement et en parfaite synergie. Les communications unifiées s'inscrivent dans cette idée de rationaliser les télécommunications pour centraliser tous les usages sur une même unique solution ; une interface pour rester joignable et ne plus perdre de temps à jongler entre les comptes et les services.

**Le défi des communications unifiées est aujourd'hui de proposer des solutions complètes tout en restant accessibles mais aussi de rationaliser les télécommunications d'une entreprise sans négliger ses besoins spécifiques.** Pour continuer à rester simples, flexibles, et riches en opportunités comme vos télécommunications.

Malgré leur développement spectaculaire, les communications unifiées n'en sont encore qu'à leurs balbutiements. Demain, celles-ci s'intégreront dans tous les outils numériques qu'utilisent votre entreprise pour vous fournir un environnement de travail digitalisé accessible en toutes circonstances.

# TRAVAILLER, PARTOUT, TOUT LE TEMPS

Dans tous les secteurs d'activité,  
l'organisation du travail ne cesse d'évoluer.

## 55%

des collaborateurs en entreprise sont **favorables à une organisation hybride** entre travail dans les murs de la société, déplacement ou à domicile.

Source : *Étude de Stanford Institute for Economic Policy Research*



**La possibilité de pouvoir travailler, en dehors des contraintes de lieu et de temps est devenue une priorité.**



Pour être en phase avec l'évolution de la société, **vous devez être plus digital, plus joignable, plus présent, partout, tout le temps.**

## 57%

de consommateurs utilisent leur **mobile pour faire des achats.**

Source : *Enquête menée par Foresight Factory*



La communication unifiée vous permet de **rester joignable** en tout lieu dès lors que vous disposez d'une connexion internet.

**A partir du moment où un professionnel est connecté à sa solution, il peut continuer à exercer son activité.**

## Votre bureau sur tous vos appareils

Cette ubiquité n'est possible que si elle s'adapte à l'ensemble de vos outils de télécommunications. **Aujourd'hui, les télécommunications professionnelles prennent des formes variées, où les usages d'hier se combinent à ceux de demain.**

Malgré les progrès technologiques, la plupart des collaborateurs privilégient les communications en vocal sur les téléphones mobiles mais aussi sur les téléphones fixes.

**En 2020**


**216** milliards

de minutes ont été consommées sur les réseaux de téléphonie mobile en France.

**52** milliards

de minutes consommées sur les réseaux de téléphonie fixe.

soit une hausse

de **20%** 

par rapport à l'année précédente.

*D'après le baromètre de l'ARCEP*

En parallèle de ces conversations vocales, les ordinateurs ont toujours le vent en poupe pour les particuliers comme pour les entreprises.

D'après le baromètre de l'ARCEP, 3 utilisateurs d'ordinateurs sur 4 étaient des utilisateurs quotidiens en 2020.

Les ventes d'ordinateurs progressent aussi bien en entreprise qu'au domicile des collaborateurs.





Enfin les tablettes, bien que moins populaires que les smartphones et ordinateurs, continuent de convaincre de plus en plus de professionnels, particulièrement dans le domaine de la logistique et des métiers de la vente.

Les outils de télécommunications se multiplient pour s'adapter à vos usages. Vous pouvez aussi bien prendre un appel urgent en déplacement ou privilégier le confort d'une discussion au calme en visioconférence sur votre ordinateur. Imaginez qu'il existe une solution avec une interface et un numéro unique sur tous vos appareils et que vous puissiez même passer d'un terminal à l'autre au sein d'une même conversation.

La communication unifiée peut réaliser cette prouesse technologique. **Sur une application mobile ou un logiciel sur ordinateur, vous retrouvez vos contacts et vos appels et vous restez joignable avec l'appareil de votre choix.** Dans vos locaux, tous vos téléphones fixes peuvent également être raccordés à ce réseau



virtuel qui centralise tous vos moyens de télécommunications.

Si vous recevez un appel, vous aurez toujours un moyen de décrocher pour répondre et vous aurez toujours la possibilité de continuer la conversation sur le terminal le plus adapté à l'objet de celle-ci.

Tous vos contacts n'auront qu'un seul et unique numéro à retenir et composer pour vous joindre. Pour eux, il s'agira d'un numéro de téléphone classique. Pour vous, ce numéro fera figure de sésame pour un meilleur contrôle de vos appels et de tous vos échanges.

Bien entendu, vous aurez aussi la possibilité de passer des appels internes ou externes depuis votre interface et d'enregistrer tous les numéros dans un répertoire accessible depuis tous vos appareils.

## Gagnez du temps, découvrez de nouvelles opportunités

Vous l'aurez compris, la communication unifiée libère votre travail de toutes les contraintes. Vous ne dépendez plus d'un terminal, ni d'un lieu. Votre entreprise peut continuer à vivre à travers votre réseau de télécommunications.

Sans ces contraintes physiques et technologiques, vous gagnez en souplesse mais aussi en temps au quotidien. Plus besoin d'attendre d'être sur le bon poste pour joindre vos clients. Plus d'appels laissés en absence, aucune opportunité laissée de côté. Le monde est votre bureau.

Votre entreprise est plus visible, plus présente et peut toucher toujours plus de clients. Avec une solution de communications unifiées bien paramétrée selon vos besoins, vous gagnerez rapidement en temps et en productivité.

**31%** des salariés

estiment que ce sont les nouvelles technologies qui ont permis aux entreprises de traverser la crise actuelle.

*Selon une étude Opinon Way, août 2021*

hausse de **44%**

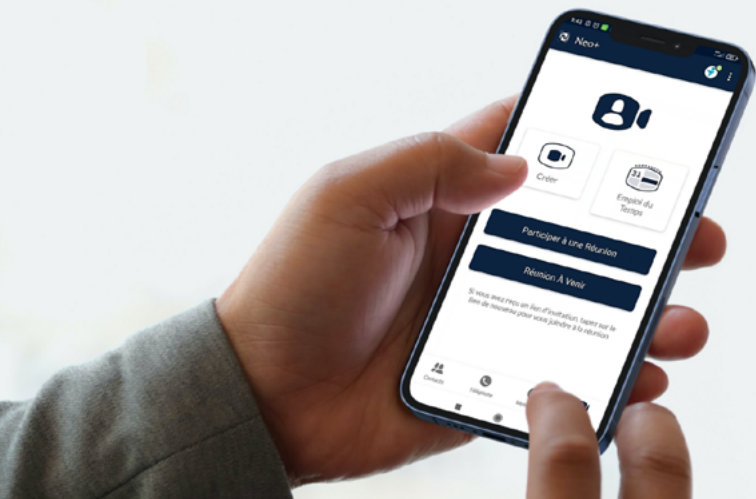
depuis le début de la crise

de l'utilisation de ces outils collaboratifs.

**80%** des salariés

travaillent quotidiennement sur ces plateformes pour échanger avec leurs collaborateurs ou leurs clients.

*Selon une étude du cabinet Gartner, août 2021*



## DEVENEZ PLUS EFFICACES AVEC LA COMMUNICATION UNIFIÉE

### Des outils pour échanger plus efficacement

Les solutions de communications unifiées font partie de ces outils car elles offrent de nombreuses options de communication parmi lesquels les appels vocaux, la visioconférence, l'échange de documents ou encore la messagerie instantanée.

En plus de pouvoir travailler de n'importe où, n'importe quand, vous pourrez simplement travailler mieux.

Quelle que soit la taille de votre entreprise, une solution de communications unifiées vous donnera toujours de la souplesse dans la façon de vous adresser à vos interlocuteurs.

## Des solutions qui conviennent à toutes les entreprises

Les communications unifiées ne sont pas des solutions technologiques destinées à une élite. Leur utilisation est simple et s'adresse à tous. Pour en profiter, vous n'avez pas besoin de posséder des connaissances en informatique ou en réseaux, ni la nécessité de vous équiper avec du matériel de pointe. **Les solutions de communications unifiées sont ergonomiques, intuitives, faciles à prendre en main et ne nécessitent aucune formation particulière pour vous, comme pour vos collaborateurs.**

La communication unifiée consiste en une digitalisation de vos télécommunications. Comprenez par-là que tous vos appels passent exclusivement par le réseau internet, ce que les professionnels des nouvelles technologies et des télécoms appellent la VoIP (Voice over Internet Protocol). Ceci implique que la seule condition nécessaire pour accéder aux communications unifiées est de disposer d'une connexion internet. Avec votre connexion d'entreprise ou domestique, vous pouvez accéder aux solutions de communications unifiées depuis un téléphone fixe, un ordinateur, une tablette ou un smartphone. En extérieur ou en déplacement, la connexion internet mobile en 4G ou 5G prend le relais.

Sur smartphone, les communications unifiées sont la plupart du temps accessibles depuis une application à

**68%**

des professionnels

font confiance aux communications digitales pour améliorer la relation client.

*Selon l'observatoire du Digital Flow, novembre 2021*

# FAITES L'EXPÉRIENCE DE LA VIDÉO

Même si vous ne disposez que de peu de postes dans votre entreprise, **avoir recours aux appels vidéos ou à la visioconférence peut améliorer vos rapports avec les clients.**

# 57%

des salariés utiliseraient des services de **visioconférence** au moins une fois par semaine.

*Source : Enquête Opinion Way*



**24% des salariés  
auraient recours  
à la visioconférence  
de manière quotidienne**

# 90%

des personnes déclarent qu'elles trouvent aujourd'hui **plus facile de faire passer un message en vidéo.**

*Source : Étude LifeSize, 2016*

La communication unifiée permet d'**utiliser facilement ce type d'échanges depuis tous les appareils.**



télécharger. En un clin d'œil, ces applications vous donnent accès à l'ensemble des fonctionnalités, à la liste de vos contacts, ainsi qu'à des options simples de paramétrage pour coller au mieux à votre usage.

De la même manière et avec une interface similaire, vous pourrez retrouver votre solution sous forme de logiciel sur votre ordinateur. Ces programmes, pensés pour tous les métiers et tous les utilisateurs, sont faciles à installer et peu gourmands en ressources. Leur utilisation quotidienne ne ralentira jamais votre travail et facilitera l'ensemble de vos échanges.

Quant à votre téléphone fixe, son raccordement à votre solution de communications unifiées sera entièrement pris en charge par votre fournisseur ou opérateur.

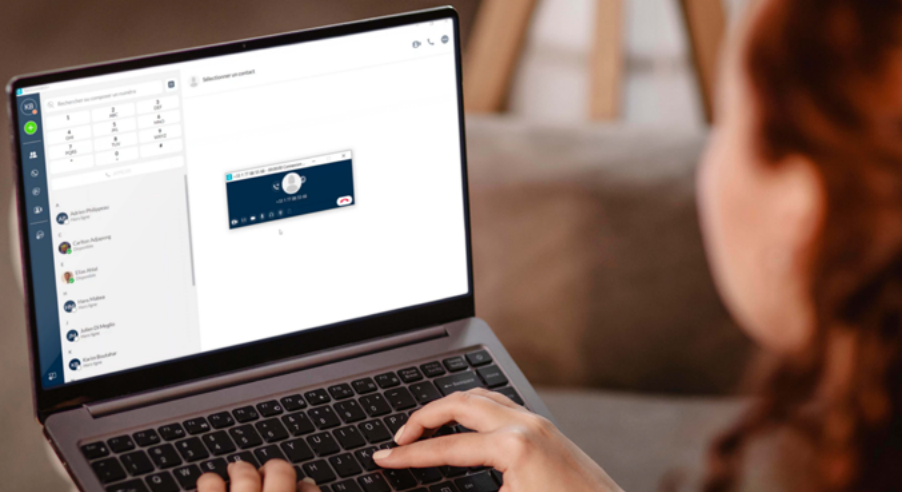
## Améliorez votre relation client

**La digitalisation de vos télécommunications n'améliore pas que la collaboration mais tous les échanges, y compris avec vos clients.**

Votre disponibilité, votre flexibilité et votre modernité apportera un gain d'efficacité mais également un gain en termes d'images auprès de votre public.

### **Ne manquez aucun appel !**

**En restant joignable** et en proposant plusieurs alternatives de télécommunications, **vos clients seront plus enclins à vous contacter et engager une relation commerciale avec vous.**



En restant joignable et en proposant plusieurs alternatives de télécommunications à vos clients (vocal, message, vidéo), ceux-ci seront plus enclins à vous contacter et engager une relation commerciale avec vous.

## **QUAND SIMPLICITÉ RIME AVEC SÉCURITÉ**

En tant que professionnel, l'adoption d'une nouvelle technologie répond souvent à une recherche de productivité mais aussi à pouvoir dégager du temps et alléger notre charge mentale professionnelle. Tout cela sans perte d'autonomie ni de contrôle de ces données.

## **Une seule et même solution pour toutes vos communications**

Au fur et à mesure des évolutions technologiques et des contacts professionnels que nous



lions, nous adoptons de nouvelles plateformes de messagerie, d'appels, d'échanges pour maintenir et entretenir ces relations. Pour un professionnel, les messageries représenteraient environ 10 heures de temps par semaine.

Ce temps passé sur les plateformes n'est pas toujours vraiment utile pour mener à bien ses tâches et ses projets. Les notifications sont constantes et les sources de sollicitations se multiplient. Notre concentration s'en retrouve affectée et nous perdons du temps et de la productivité.

Cette multiplication des outils a une autre conséquence, celle de créer des failles de sécurité pour les utilisateurs. En additionnant les comptes et les mots de passe, les risques d'erreur humaine, d'oubli et de perte de données sont plus nombreux.

**Aujourd'hui, dans le monde de l'entreprise, plus de la moitié des cyberattaques sont dues à une négligence humaine. Appeler, collaborer, et converser sur un grand nombre de plateformes augmente la probabilité qu'une négligence survienne.**

En adoptant une solution de communications unifiées, vous centralisez tous vos appels, visioconférences, messages, échanges de documents au même endroit, avec un seul compte et un seul et unique numéro, un seul et unique mot de passe.

**Solution unique,  
canaux multiples !**

**En adoptant une solution de communications unifiées, vous centralisez tous vos appels, visioconférences, messages, échanges de documents au même endroit, avec un seul compte.**

# LE TOP 10 DES FONCTIONNALITÉS DE LA COMMUNICATION UNIFIÉE



## NUMÉRO UNIQUE

Toutes vos télécommunications au même **endroit** : appel, visioconférence, messagerie, sur un seul et même numéro.



## CALL JUMP

D'un terminal à l'autre : passez de votre téléphone fixe à votre smartphone, PC ou tablette.



## RÉPERTOIRE

Tous vos contacts dans un **répertoire accessible en ligne**.



## APPELS VIDÉOS

Des appels vidéos interactifs pour présenter vos produits, vos projets et recueillir les impressions de vos interlocuteurs.



## PARTAGE

Partagez des **documents** entre vos contacts.



## GROUPES

Créez des **groupes de discussion** entre vos contacts.



## S.V.I.

Serveur Vocal Interactif : une **messagerie entièrement personnalisable**.



## INTEGRATION

Intégrez vos autres outils logiciels à votre **solution** de communications unifiées pour plus de synergie.



## ERGONOMIE

Paramétrez simplement l'utilisation de tous vos **appareils** depuis une interface accessible.



## SECURITÉ

Sécurisez tous vos échanges et vos données grâce à une application unique et des échanges cryptés de bout en bout.

Vous n'avez qu'à ouvrir votre application sur votre téléphone ou votre logiciel sur le bureau de votre PC et vous accédez à l'intégralité de vos échanges professionnels. Toutes vos notifications sont au même endroit.

## Des échanges sécurisés

Les conversations que vous entretenez avec vos clients et vos fournisseurs sont confidentielles. Ces échanges contiennent des documents importants, des factures et d'autres éléments qu'il est important de protéger. La sécurisation des échanges est un enjeu fondamental et les communications unifiées proposent différentes solutions pour la garantir.

En premier lieu, un système de cryptage des communications et des flux de données est implémenté dans tous vos échanges. Ce système a pour but de coder la voix, le texte et l'ensemble des informations échangées de manière qu'elles ne soient pas accessibles et lisibles par des utilisateurs non autorisés ou malveillants.

Afin de protéger davantage vos échanges, le fournisseur de votre solution de commu-

**Souriez,  
vous êtes cryptés!**

**Toutes vos discussions sont  
chiffrées de bout en bout  
pour résister à toute tentative  
de surveillance ou de falsifi-  
cation.**

nications unifiées pourra lier votre logiciel à un pare-feu et la protéger derrière un Réseau Privé Virtuel aussi appelé VPN. Ces systèmes de sécurité surveillent le trafic, traitent et bloquent certaines cyberattaques. La communication unifiée étant connectée au réseau, le pare-feu limite l'introduction des attaques malveillantes sur le réseau de l'entreprise.

Par ailleurs, ce système limite également les risques qu'une information confidentielle soit exploitée depuis l'extérieur de l'entreprise sans autorisations. Enfin le VPN dissimule l'adresse de votre ordinateur, vous rendant ainsi beaucoup plus difficile à retrouver.

**En choisissant une solution de communications unifiées, vous êtes à la fois protégé contre toute tentative de piratage** ou d'intrusion grâce à un arsenal technologique de pointe mais vous privilégiez également la meilleure solution pour réduire au maximum les risques de négligence.

Vous avez la possibilité de toujours rester joignable tout en vous assurant la tranquillité de ne jamais être sur-sollicité et en allégeant votre charge mentale. Communiquez plus tout en perdant moins de temps et moins d'énergie.

## **Protégez vos données**

**En choisissant une solution de communications unifiées, vous êtes protégé contre toute tentative de piratage** ou d'intrusion grâce à un arsenal technologique de pointe.



## POURQUOI PASSER À LA COMMUNICATION UNIFIÉE ?

Aujourd'hui, dans votre entreprise, vous possédez sûrement un ordinateur, un smartphone et un téléphone fixe. Vous envoyez des emails et utilisez plusieurs services de messagerie instantanée.

**En passant dès aujourd'hui à la communication unifiée, vous pouvez anticiper les évolutions technologiques, économiques et organisationnelles de votre entreprise.**

### Se développer au-delà du réseau téléphonique classique

Vous ne le savez peut-être pas encore mais votre ligne de téléphone fixe est à un tournant de son existence. Depuis le 15 novembre 2021, le réseau téléphonique traditionnel filaire aussi appelé Réseau Téléphonique Commuté (RTC) est en cours de démantèlement.



Plus aucune commercialisation de nouvelles lignes analogiques et numériques du RTC ne peut désormais avoir lieu.

L'avenir des télécommunications est la VoIP. Pour les entreprises, téléphonie fixe et internet passeront alors par un seul et même réseau IP. S'ils sont largement enrichis grâce au tout-IP, les usages de téléphonie fixe traditionnels sont bien sûr conservés.

Le réseau IP apporte en effet des performances en communication bien supérieures au RTC, notamment si vous faites le choix de la communication unifiée : qualité de voix, gestion des appels et accès aux multiples fonctionnalités évoquées plus haut.

**Ainsi plutôt que de subir la fin de votre réseau téléphonique traditionnel, vous avez la possibilité de décupler le potentiel de vos télécommunications en passant tout de suite à la communication unifiée.**

## Améliorez votre entreprise grâce aux télécommunications

La digitalisation de vos télécommunications simplifie tous vos échanges en rassemblant tous vos outils au même endroit, quel que soit votre matériel, où que vous soyez.

### **Optimisez l'organisation de votre travail et améliorez votre relation client.**

Grâce à cette évolution, vous pourrez développer votre business, étendre votre zone de chalandise, toucher de nouveaux clients.

A chaque étape de votre évolution, la communication unifiée peut vous proposer de nouvelles fonctionnalités sur-mesure.

Vous pourrez mettre place des outils collaboratifs et implémenter vos logiciels métiers directement dans votre solution de communications unifiées.

En passant aujourd'hui à la communication unifiée, vous donnez à votre entreprise les moyens de grandir tout en restant compétitif à chaque instant de votre croissance.

### **De nouveaux marchés à conquérir**

**Développez votre business, étendez votre zone de chalandise et touchez de nouveaux clients avec la communication unifiée.**

# NEOCONNECT+

Communiquons + ensemble

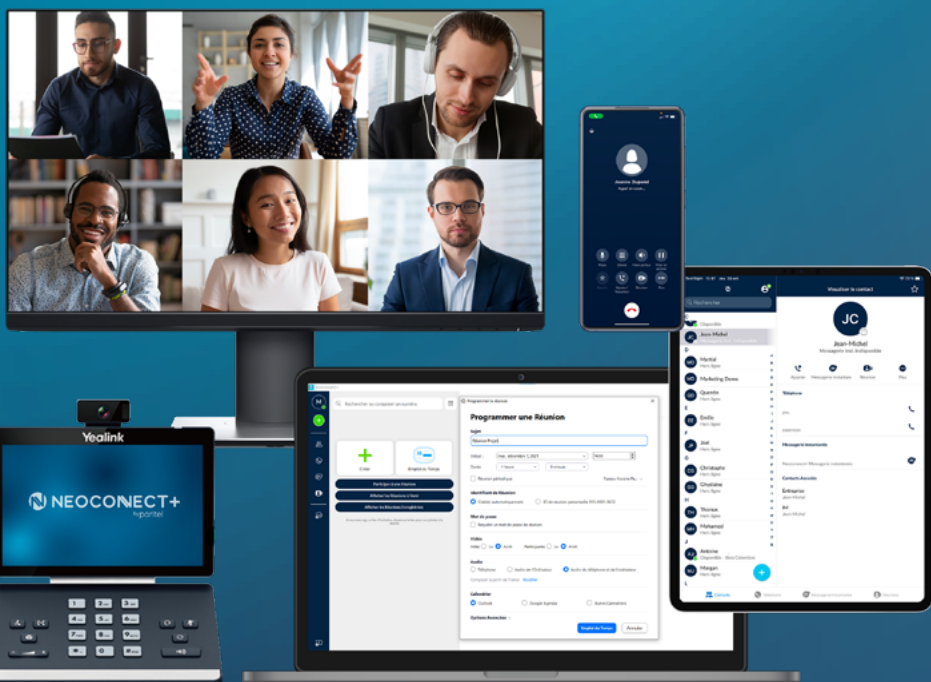
## Communication unifiée, mode d'emploi

Comme son nom l'indique, une solution de communication unifiée vise à rassembler toutes les télécommunications d'une entreprise.

Hebergée directement chez un opérateur, la solution est accessible depuis n'importe quel terminal dès lors que ce dernier est connecté à internet.

Cela comprend la messagerie instantanée, le courrier électronique, la téléphonie, ou encore la visioconférence.

Neoconnect+ vous propose aujourd'hui une solution performante, nomade et évolutive.





# Changez de dimension avec Neoconnect+

Quelle que soit votre secteur d'activité,  
les télécommunications sont au cœur de votre entreprise.

Au quotidien, vous êtes en contact avec vos clients, vos collaborateurs, vos fournisseurs...

Être joignable en toutes circonstances est un gage de succès mais aussi une marque de professionnalisme.

Ce qui fait votre différence, c'est votre manière de travailler et d'organiser la **collaboration entre vos équipes**. A distance, par téléphone, en visioconférence, à domicile ou

en déplacement, votre communication doit pouvoir prendre toutes les formes et ne connaître aucune limite.

Neoconnect+ est une solution de télécommunications qui **s'adapte à votre entreprise**, son domaine, sa taille, son fonctionnement pour vous rendre plus joignable, plus visible, plus efficient.

Préparez-vous à **changer de dimension**.

## La solution de télécommunications adaptée à vos besoins.



### HIGH-TECH

Une solution accessible depuis tous les appareils à l'aide d'une simple application.



### AUCUN APPEL MANQUÉ

Toutes vos télécommunications, partout, sur tous vos appareils avec un numéroté de téléphone unique.



### SÉCURITÉ

Tous vos messages et appels sont entièrement cryptés et sécurisés. Vos données sont à l'abri.



### MULTIDEVICES

Connectez-vous depuis votre ordinateur, votre smartphone, votre tablette ou votre téléphone fixe.



### SIMPLICITÉ

Une solution compatible avec tous vos logiciels, Neoconnect+ vous fera gagner en productivité.



### VOUS AVEZ LE CHOIX

Appels, visioconférences, messagerie instantanée.

Choisissez pour plus d'efficacité et de productivité

Avec Neoconnect+, optez pour une télécommunication à la hauteur de vos ambitions et des attentes de vos clients !

# Découvrez les fonctionnalités de Neoconnect+



## + DE MOBILITÉ

Ne manquez plus aucun appel.  
Tous vos appareils ne font  
qu'un grâce à Neoconnect+.



Grâce à la fonction « call jump », passez  
facilement d'un terminal à l'autre sans  
interrompre vos conversations.

## + DE SIMPLICITÉ

Vous pouvez voir l'état  
de présence de vos  
contacts et démarrer  
une conversation  
à tout moment.



Votre espace d'administration myAccess+  
vous offre la possibilité de paramétrer votre  
messagerie vocale, vos renvois d'appels...

## + DE COLLABORATIF

Organisez simplement  
vos réunions en vocal  
ou en visioconférence.



Créez facilement  
des groupes de discussion  
dédiés à vos projets.



## Nous contacter

---

Pour vos questions  
commerciales ou administratives

du lundi au vendredi  
de 8h30 à 18h30

3215 Service gratuit  
+ prix appel



## Partenaire de vos télécommunications

Depuis 30 ans, Paritel accompagne les entreprises dans leurs besoins en télécommunications. D'abord distributeur, installateur puis opérateur télécom, Paritel a étoffé ses services et son expertise pour suivre l'évolution des besoins des professionnels.

Spécialisé dans la téléphonie fixe, mobile ainsi que la VoIP, Paritel a évolué pour devenir un fournisseur d'accès à internet pour les entreprises tout en développant des activités connexes comme la vidéosurveillance, la monétique et la cybersécurité.

**Suivez nous !**



[➤ paritel.fr](https://www.paritel.fr)